



SABGOB

**SECRETARÍA
ANTICORRUPCIÓN
Y BUEN GOBIERNO**

Participar en el taller de capacitación “la atención al cliente en el sector educativo”

Datos Generales

Instancia Gubernamental

Universidad Autónoma de Quintana Roo

Tipo de servidor publico

No titular

Tipo de responsable del gasto

Comisión sin gasto para el sujeto obligado

Ejercicio

2024

Periodo que se reporta

agosto

Tipo de viaje

Nacional

Datos de la comisión

País de origen

México

Estado de origen

Quintana Roo

Ciudad de origen

Cancún

Municipio de origen

Benito Juárez

País de destino

México

Estado de destino

Quintana Roo

Ciudad de destino

Chetumal

Motivo del encargo o comisión

Participar en el taller de capacitación “la atención al cliente en el sector educativo”

Fecha de salida

08/29/2024 - 12:00

Fecha de regreso

08/31/2024 - 18:00

Datos de la partida

Importe ejercido por partida de pasaje terrestre

114.00

Gasto total en pasaje (aéreo + terrestre)

114.00

Hospedaje

2120.00

Viáticos ministrados

4293.00

Viáticos comprobados

4293.00

Viáticos no comprobables

307.00

Importe ejercido por partida de viáticos

4600.00

Importe total erogado con motivo del encargo o comisión

4714.00

Importe total no erogado

116.00

Reportes

Actividades realizadas

Participar en el taller de capacitación “la atención al cliente en el sector educativo”

Resultados obtenidos

Capacitación en habilidades de servicio al cliente, como escuchar activamente, ser amable y atento, así como resolver problemas de manera eficiente.

Personalizar la experiencia del servicio al cliente para adaptarse a las necesidades y preferencias individuales de los estudiantes.

Herramientas de colaboración para ayudar a mejorar la comunicación y coordinación entre los equipos que trabajan en el servicio al cliente, lo que puede mejorar la calidad de la atención al cliente.

Contribuciones

Cómo medir el servicio al cliente, tiempo de respuesta, encuestas de satisfacción, análisis de redes sociales, plataformas de atención al cliente.

Conclusiones

Los estudiantes satisfechos y felices pueden promover positivamente la institución a través del boca a boca y en las

redes sociales.
Una experiencia de servicio al cliente positiva puede mejorar la retención de los estudiantes, lo que a su vez puede mejorar la tasa de graduación y la reputación de la institución.

Datos de la información

Periodo de actualización

julio - septiembre

Fecha de validación de la información

2024-09-05

Área(s) o unidad(es) administrativas que genera(n) o posee(n) la información

DGAF

Importe total de la comisión

4830.00

Nombre completo

Luis Horacio Atilano Coral

Cargo

Enlace de Servicios Estudiantiles Campus Cancún

COMISIONADO
(Nombre y firma)

DECLARO BAJO PROTESTA DE DECIR LA VERDAD QUE LOS DATOS ASENTADOS EN ESTE INFORME SON VERDADEROS, ASÍ COMO LA DOCUMENTACIÓN ANEXA QUE REÚNE LOS REQUISITOS FISCALES EFECTIVAMENTE EXPEDIDA POR LOS PRESTADORES DE SERVICIO Y QUE ESTOS CORRESPONDEN A LOS CONCEPTOS DE GASTOS AUTORIZADOS EN LOS LINEAMIENTOS PARA REGULAR EL OTORGAMIENTO DE VIÁTICOS Y PASAJES EN LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA CENTRAL Y PARAESTATAL DEL ESTADO DE QUINTANA ROO.